



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la gestión por procesos para incrementar el nivel de la
productividad en la atención de la clínica ocupacional Médicos Salud

S.A.C, Surquillo, Lima, Perú 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

David Camayo Cruz

ASESOR:

Dr. José Pablo Rivera Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : 107-PP-PR-03.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don David Camayo Cruz, cuyo título es: "Aplicación de la gestión por procesos para incrementar el nivel de la productividad en la atención de la clínica ocupacional Médicos Salud S.A.C, Surquillo, Lima, Perú 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12, doce.

Lima, San Juan de Lurigancho, 20 de Julio del 2018.



Mg. Marco Antonio Meza Velásquez
 PRESIDENTE



Dra. Luz Graciela Sánchez Ramírez
 SECRETARIO



Dr. Robert Julio Contreras Rivera
 VOCAL

 Baccaro	 Dirección de Investigación	Revisó	 Representante del TSC	  Representante de Investigación
--	---	--------	--	---

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mis padres y abuelos, porque son la razón de que haya culminado una etapa académica muy importante.


Agradecimientos

Agradezco a mis compañeros y profesores de la carrera universitaria ya que el apoyo ha sido fundamental para poder finalizar el proceso de investigación de la tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo David Camayo Cruz con DNI N° 46960864, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.


Lima, 20 de julio de 2018



David Camayo Cruz
DNI: 46960864

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Aplicación de la gestión por procesos para incrementar el nivel de la productividad en la atención de la clínica ocupacional Médicos Salud S.A.C, Surquillo, Lima, Perú 2018”, cuyo objetivo fue determinar en qué medida la aplicación de la gestión por procesos incrementará el nivel de la productividad en la atención en la atención de la clínica ocupacional Médicos Salud S.A.C, Surquillo-2018 y que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. La investigación consta de seis capítulos. En el primer capítulo se explica toda la teoría relacionada al tema, junto a la justificación y los objetivos del estudio; en el segundo capítulo se muestra el diseño del estudio, la identificación de la población y muestra, asimismo de los instrumentos de recolección de datos, en el tercer capítulo se detalla los resultados tanto descriptivos como inferenciales. En el cuarto capítulo se explica la discusión de la contrastación de las hipótesis. En el quinto capítulo se presenta las conclusiones de cada uno de los objetivos. En el sexto capítulo se detalla las recomendaciones para seguir incrementando el nivel de productividad en la atención de los exámenes médicos ocupacionales.



David Camayo Cruz
DNI: 46960864

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar en qué medida la aplicación de la gestión por procesos incrementará el nivel de la productividad en la atención en la atención de la clínica ocupacional Médicos Salud S.A.C, Surquillo-2018. El tipo de investigación, se adaptó a los alcances del estudio aplicativo, buscando la aplicación de la gestión por procesos incrementará el nivel de la productividad en la atención en la atención de la clínica ocupacional Médicos Salud S.A.C, Surquillo-2018. El diseño de investigación fue Cuasi experimental ya que se manipulará la variable independiente para obtener y observar el efecto en la variable dependiente; el tipo de muestreo es de No probabilístico ya que no se utilizaran fórmulas para la obtención de la muestra. La población del presente trabajo de investigación son los exámenes ocupacionales de los trabajadores de la empresa Shoungang Hierro Perú. La muestra está definida por los trabajadores que tengan el perfil de operario.

La validez del instrumento de medición del presente trabajo de investigación fue por medio de la evaluación de juicio de expertos.

La confiabilidad de mi instrumento de medición del presente trabajo de investigación son las fuentes primarias. Los resultados se analizaron mediante, gráficos de control, técnicas para encontrar las causas raíces, lluvia de ideas, flujogramas, mapeos de procesos, estudio de tiempos, diagrama de actividades y ficha de indicadores.

Palabras clave: Gestión por procesos, Productividad, eficacia y eficiencia.

Abstract

The objective of the research was to determine the extent to which the application of process management will increase the level of productivity in the attention of the occupational clinic Médicos Salud S.A.C, Surquillo-2018. The type of research was adapted to the scope of the application study, seeking the application of process management will increase the level of productivity in the care of the occupational clinic Médicos Salud S.A.C, Surquillo-2018. The research design was quasi-experimental since the independent variable will be manipulated to obtain and observe the effect in the dependent variable; The type of sampling is Non-probabilistic since no formulas were used to obtain the sample. The population of the present research work is the occupational examinations of the workers of the company Shoungang Hierro Peru. The sample is defined by the workers who have the operator profile.

The validity of the measurement instrument of this research work was through the evaluation of expert judgment.

The reliability of my measurement instrument of the present research work are the primary sources. The results were analyzed through control charts, techniques to find the root causes, brainstorming, flowcharts, process mappings, time study, activity diagram and indicators tab

Keywords: Business process manager, Productivity, efficiency and efficiency.

Índice general

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice general	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de anexos	xv
 I. INTRODUCCIÓN	 16
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Trabajos previos	22
1.2.1 Internacionales	22
1.2.2 Nacionales	27
1.3 Teorías relacionadas al tema	31
1.3.1 Variable Independiente: Gestión por Procesos	31
1.3.2 Definición de Gestión	31
1.3.3 Definición de Proceso	31
1.3.4 Concepto de Gestión por Procesos	32
1.3.5 Elementos de un proceso	33
1.3.6 Evolución de la gestión por procesos	35
1.3.7 Beneficios de la gestión por procesos	36
1.3.8 Las Fases de la Gestión de procesos	37
1.3.9 Dimensiones de Variable Independiente: Gestión por procesos	39
1.3.10 Dimensión 1: Caracterización	39
1.3.11 Dimensión 2: Medición	40
1.3.12 Variable Independiente: Productividad	41
1.3.13 Definición de Productividad	41
1.3.14 Factores de la productividad	41

1.3.15	Dimensiones de la Variable Independiente: Productividad	42
1.4	Formulación del problema	43
1.4.1	Problema general	43
1.4.2	Problemas específicos	43
1.5	Justificación del estudio	44
1.5.1	Justificación teórica	44
1.5.2	Justificación metodológica	45
1.5.3	Justificación tecnológica	46
1.5.4	Justificación económica	47
1.5.5	Justificación Social	48
1.6	Hipótesis	48
1.7	Objetivos	49
II.	MÉTODO	50
2.1	Diseño de la investigación	51
2.2	Variables, Operacionalización	53
2.2.1	Variable Independiente: Gestión por Procesos	53
2.2.2	Dimensiones de Variable Independiente: Gestión por procesos	53
	Dimensión 1: Caracterización	53
	Dimensión 2: Medición	54
2.2.3	Variable Dependiente: Productividad	55
2.2.4	Dimensiones de la variable Dependiente: Productividad	55
2.2.5	Matriz de operacionalización de la variable Independiente: Gestión por Procesos	57
2.2.6	Matriz de operacionalización de la variable Dependiente: Productividad	58
2.2.7	Matriz de Operacionalización de las variables	59
2.3	Población y muestra	61
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.4.2	Validez	62
2.4.3	Confiabilidad	62
2.5	Métodos de análisis de datos	63
2.6	Aspectos éticos	63
III.	RESULTADOS	64
3.1	Desarrollo de la Propuesta de Mejora	65
3.1.1	Problemática Actual	67
3.1.2	Definición de Lineamientos para la implementación	69

3.1.3	Identificación de la situación actual	73
3.1.4	Modelamiento de Procesos	74
3.1.5	Aplicación de la Gestión de Indicadores	91
3.1.6	Medición de KPI's	94
3.1.7	Identificación de Problemas y Causas	98
3.1.8	Toma de Acciones de mejora	103
3.1.9	Verificación y Control	106
3.2	Análisis Inferencial: Variable Dependiente	107
IV.	DISCUSIÓN	115
V.	CONCLUSIONES	118
VI.	RECOMENDACIONES	120
VII.	REFERENCIAS	122
ANEXOS		127

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de Resultados de auditoría Interna de Servicios	20
Tabla 2	Perfil Operario de Exámenes Pre-ocupacionales	70
Tabla 3	Carta de Proyecto	72
Tabla 4	Eficacia de los pacientes atendidos	73
Tabla 5	Eficiencia de tiempo de atención	74
Tabla 6	Ficha de indicadores de eficacia y eficiencia	93
Tabla 7	Tiempo de ciclo total de Atención de examen médico ocupacional	96
Tabla 8	Matriz FACTIS de P1	103
Tabla 9	Matriz FACTIS de P2	104

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa de las causas que ocasionan la baja productividad de exámenes-pre ocupacionales	20
Figura 2 Los 7 elementos que intervienen en un proceso	34
Figura 3 Modelo de las 4 Fases de la aplicación de Gestión por procesos	37
Figura 4 Cartera de Clientes Importantes	67
Figura 5 Flujograma de Atención	71
Figura 6 Mapeo de Procesos Nivel 1	76
Figura 7 Mapeo de procesos Nivel 2	77
Figura 8 Diagrama de Actividades de Atención de Medicina Ocupacional	79
Figura 9 Diagrama de Actividades del área de triaje	80
Figura 10 Diagrama de Actividades del área de toma de muestras	81
Figura 11 Diagrama de Actividades del área de toma de radiología	82
Figura 12 Diagrama de Actividades del área de electrocardiograma	83
Figura 13 Diagrama de Actividades del área de espirómetro	84
Figura 14 Diagrama de Actividades del área de audiometría	85
Figura 15 Diagrama de Actividades del área de psicología perfil operario	86
Figura 16 Diagrama de Actividades del área de psicología perfil operario en condiciones específicas	87
Figura 17 Diagrama de Actividades del área de psicología perfil administrativo	88
Figura 18 Diagrama de Actividades del área de oftalmología	89
Figura 19 Diagrama de Actividades del área de examen ocupacional	90
Figura 20 Modelo de las 3 capas de Rummler y Brache	92
Figura 21 Figura 21: Gráfico de Control Pre de Variación Pacientes Atendidos	94
Figura 22 DAP de Atención de examen médico ocupacional	97
Figura 23 Gráfico de Control Pre de Variación Tiempo Atención	98
Figura 24 Diagrama de Ishikawa de las causas de los pacientes no atendidos según cronograma proyectado	99
Figura 25 Diagrama de Ishikawa de las causas del no cumplimiento del tiempo estándar del proceso de atención	101

Figura 26 Gráfico de Control Post de Variación Pacientes Atendidos	106
Figura 27 Gráfico de Control Post de Variación Tiempo Atención	106

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia	128
Anexo 2 Diseño de la encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción del cliente	129
Anexo 3 Formato de tiempo total de atención	132
Anexo 4 Estudio de tiempos del examen médico ocupacional	133
Anexo 5 Ficha de indicador de eficacia	142
Anexo 6 Ficha de indicador de Eficiencia	142
Anexo 7 MediWeb	143
Anexo 8 Matriz de Análisis FACTIS	144
Anexo 9 Datos del Pre y Post Test	145
Anexo 10 Ficha de Seguimiento de la Gestión por procesos	148
Anexo 11 Validación de Instrumentos mediante Juicio de Expertos	149
ANEXO 12: Acta de aprobación de originalidad de tesis	153
ANEXO 13: Autorización de publicación de tesis en repositorio	155